

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2006). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2006). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Fandy, Tjiptono (2007) *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia Publishing
- Gaffar, Vanessa. (2007) *CRM dan MPR (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*, Alfabeta. Bandung
- Griffin, J. 2008. *Customer Loyalty*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Griffin R. W. 2003. *Management jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi Kesebelas. Terjemahan. Jakarta : Pearson Education Asia dan Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta. Salemba Empat
- Kotler, Philip, 2000 *Marketing Management.: The Millenium Edition*. New Jersey. Prentice Hall
- Kotler, Philip, et al. 1996. *Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia*. Buku 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malik, F., Yaqoob, S., dan Aslam, A. S. (2012). The impact of price perception, service quality, and brand image on customer loyalty (study of hospitality industry in pakistan). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, tanggal 23 Januari 2016
- Mar'at. 1991 *Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya*, Ghalia. Jakarta
- Payne, Adrian, 2000, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet.1, Yogyakarta, Andi.

- Palilati, A. (2007). Pengaruh Nilai Konsumen, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, tanggal 25 januari 2016
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, Jakarta Erlangga, 2009
- Sulistyo, Rahmad 2010. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan* Tanggal 22 januari 2016. <https://www.academia.edu/8756980>
- Tjiptono .(2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., (2012) *Strategi Pemasaran*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Walgito, B. (2004). *Psikologi umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zwita, Ervita.2010 *Hubungan Antara Persepsi Tentang Harga dengan Loyalitas Konsumen Telkomsel* tanggal 21 januari 2016

